

“获得电力”是世界银行评价营商环境的10个指标之一，也是国家发改委评价营商环境的18个一级指标之一。

“坚持以客户为中心，不断优化营商环境，全面实现用电服务环节少、时间短、造价低、交费快、用电省、服务优的供电服务新模式。”5月15日，国网宁波供电公司向公众发布《持续优化营商环境提升供电服务水平两年行动计划》，推出15项改革举措，全面实行面向大中型企业省力、省时、省钱、省心的“四省”服务，全面推广面向小微企业零上门、零审批、零投资的“三零”服务，全面提升全市“获得电力”水平，打造国内一流、卓越服务的电力营商环境。

按照预期，2020年，宁波的供电可靠性将达到99.966%，其中中心城市99.992%、城镇99.97%、乡村99.92%，“获得电力”指标达到全省领先水平。



国网宁波供电公司员工检查企业用电设备。

持续优化营商环境 提升供电服务水平

——国网宁波供电公司全面启动优化营商环境两年行动计划

揭开“四省”的神秘面纱

何谓电力供应“四省”服务？字面上理解，就是省力、省时、省钱和省心，即业务办理的速度更快、效率更高、成本更低、体验更佳。

在吸引投资、培育产业的过程中，宁波的营商环境一直是备受赞誉的“金字招牌”。作为保障生产生活的重要环节，供电服务自然不能落后。

为了做到“省力”，国网宁波供电公司大中型企业客户办电环节压减为“申请受理、供电方案答复、竣工检验、装表接电”4个环节，对于受理环节直接答复供电方案、且竣工检验合格、具备不停电接入条件的立即安排装表接电，压减为“申请受理、竣工装表接电”2个环节；小微企业客户办电环节则压减为“申请受理、装表接电”

2个环节。

除法规明确要求客户必须提供的资料、证照外，企业客户无须额外提供其他证明材料。已有客户资料证件尚在有效期内，不需要客户再次提供材料办理审批手续。即便不来营业厅，也能通过“掌上电力”APP、95598网站、微信等方式办理业务，便捷地提交申请材料、查询业务进程、评价服务质量，供电人员还能主动对接、预约上门，满足企业客户更多特殊用电需求。

目前，供电人员已经驻点市、县两级行政服务中心，实现电力业务“一窗通办”，并提供发票、供电方案、供用电合同等实物单据的免费寄送服务和电话、电子邮件、微信等多渠道报验服务，实现大中型企业客户办电“最多跑一次”、

小微企业客户办电“一次都不跑”的目标。

为了做到“省时”，国网宁波供电公司打出了一套“组合拳”：

启动重大项目全过程跟踪机制，多渠道收集项目信息，建立重大项目储备库，超前启动业扩配套工程建设，提前做好配网布局；简化供电方案审批程序，对大中型企业客户实行供电方案网上会签或集中会审，方案较简单的高供低计客户可现场答复供电方案；加快行政审批速度，主动对接政府相关部门，对客户接入工程涉及的行政审批实现一窗受理、并联审批，精简审批受理材料，行政审批时限压减至8个工作日；提高装表接电效率，加强大中型企业客户的工程建设进度评估，根据建设进度安排送电计划，现场勘查小微企业客户

装表条件，如果条件具备就装表送电。

2019年底前，宁波将实现供电公司办理大中型企业客户用电业务平均用时40个工作日以内，小微企业的电力接入平均总时长压减至17个工作日以内。2020年底前，大中型企业客户用电业务平均用时35个工作日以内。

“省钱”的目标，是延伸电网投资界面、提高接入容量标准、提供客户工程标准化设计、帮助客户降低用能成本，实现大中型企业客户平均办电成本明显下降，小微企业客户接入电网工程电气投资全免费。

譬如，低压非居民客户表箱及以上电力设施设备由供电公司全额投资；主城区用电设备容量在160千瓦以下的客户采取低压方式接入电网，其他区域的低压接入容量标准不低于100千瓦；大中型企业客户能免费享受10千伏受电工程典型设计咨询及受电工程造价咨询服务，以及能效诊断、节能咨询、变压器租赁等综合能源服务，小微企业客户也能接受指导，优化用能方案，降低用电成本。

至于“省心”，则和当前如火如荼的“最多跑一次”改革密切相关。

今明两年，供电公司将主动对接各级政府相关部门，深化居民客户“一证通办”。供电公司驻点行政服务中心，通过政务平台自动获取身份证、营业执照、产权证明、规划许可等客户办电信息，实现企业客户“两证办理”。

各类线上线下渠道会公开电价、服务流程、作业标准、承诺时限等信息。各地的“三型一化”（综合型、服务型、智能型，线上线下一体化）营业厅建设也会加速推进，推广“臻享+”产品，建立与星级客户间的双向沟通渠道，营造良好的用电服务氛围，做到办电服务更优质、客户更满意。

疏通供电服务的“毛细血管”

针对不同规模企业的需求，这份《持续优化营商环境提升供电服务水平两年行动计划》给出了不同的答案。

据了解，“四省”服务的主要目标，是电压超过20千伏、10千伏的大中型企业客户，它们牵动着地方经济发展的命脉，也创造了丰厚的经济价值和社会价值。

同样，看似不起眼的中小微企业，和千千万万普通的居民用户，也是供电服务的另一片重要“战场”。为此，国网宁波供电公司在“四省”服务的基础上提出了低压非居民小微企业客户零上门、零审批、零投资“三零”服务，精准聚焦需求，及时疏通“毛细血管”。

2018年4月28日，国网奉化区供电公司和奉化经济开发区管委会签署战略合作协议，在奉化区小微企业产业园区成立全省首个综合能源服务示范园，迈出了探索小微企业“三零”服务的关键一步。

在综合能源服务示范园，国网奉化区供电公司扮演了“电小二”的角色，根据客户企业的具体用能需求，定制化提供供电方案优化、设备租赁、能效诊断、电费托管等专业服务。此后，入园企业的用电安全和可靠性、节能减排整体解决方案的制定、电力设备的运行维护以及电费的缴

纳，都可以放心地交到“电小二”的手上。

小微企业的背后，还有分布在大街小巷的家庭用户，他们的认可和信赖，是这场行动计划得以完成的基石。事实上，宁波早已迈出“三型一化”营业厅建设的步伐，鄞州的智能供电营业厅2017年建成，开创了全省先河，中山路上的智能供电营业厅则持续提升环境和服务，成为了全新的“旗舰产品”。

营业厅从里到外是各种智能化设备——可以自助缴费的业务办理机器，摆放着智能化全电厨具、智能灯具的智能电器展示区域，为开展高质量服务提供了保障。

如今，市行政服务中心及各（区）行政服务中心都已实现电、水、气联合过户。今年，在奉化区供电公司的推动下，奉化区率先推出不动产过户后，电、水、气、数字电视、网络宽带可一窗通办、一表通用、一网联办，实现“五通”零次跑。当地市民只需在《不动产登记询问表》上勾选“联动过户”相关服务事项并签字确认，即可坐等电话告知过户情况。

你用电，我用心。两年内打造国内一流、卓越服务的电力营商环境的目标，终将从蓝图转化为现实。



宁波供电营业厅工作人员正在向客户介绍智能营业厅情况。

经济高质量发展“电力先行”

物流配送快一步，用电报装少一天，咨询服务好一点，这份专注于优化营商环境、提升供电服务水平的行动计划，已取得了一系列成效。涓涓细流终将汇成江河，渗透入微的优质服务将为企业带来可观的经济效益。

4月10日，邮政公司的工作人员走进营业厅，有条理、有秩序地取走了北仑仁通钢化玻璃有限公司的供电方案答复单，文件被装在“优化电力营商环境，践行最多跑一次”电力专用信封里，次日就送达位于春晓街道的企业办公点。

这是国网北仑区供电公司为企业客户免费寄送包括供电方案答复单在内的各类实物单据，能有效避免企业客户多次往返。这一次配送，企业的相关负责人就竖起了大拇指，表示“效率很高、对企业价值很大”。

同样的场景还出现在镇海。当地的供电员工会跟踪邮寄状态，致电客户确认签收。从方案递送、公章加盖、竣工报验到正式验收，供电员工全程参与并提供帮助，减少跑腿3次以上，将供电服务的“温度”渗透到每一个细节中。

免费寄送服务节省了办事人员的时间，带来的是隐性的收益。而象保合作区地块的某座新能源汽车生产基地，则在供电公司的协助下迅速用上电，为基地的顺利开工和投产奠定了基础。4月19日，供电员工通过发改委投资项目在线审批监管平台了解到情况，23日就主动联系企业，3天后便迅速上门查勘，满足了对方临时用电的需求，做到客户办电“一次都不跑”。

宁海县茂翔五金冲件有限公司也深切感受到电力服务升级后的益

处。通过“掌上电力”APP申请高压安装后，宁海县供电公司客户经理第一时间联系企业，预约确定查勘日期。随后，客户经理携带笔记本电脑、便携式打印机，在查勘现场当场出具了供电方案并由客户签收。很快，企业通过竣工验收、签订供用电合同，并顺利利用了电。企业负责人感触地告诉记者：“自己没有跑一次，20天左右就能开工生产，供电公司服务做到了家，工作效率也是优上之优，不愧是企业的‘大管家’。”

余姚的8座供电营业厅更进一步，开展受理人员及客户经理典型设计业务培训，打造一支专业的咨询队伍，为企业的良性运转保驾护航。今年3月起，它们全面启动受电工程典型设计和典型造价咨询服务，为800kVA及以下报装用户提供典型受电工程典型设计方案，提

供典型造价范围，并在供电方案答复前开展配室土建施工。“受理人员根据典型设计指导客户合理确定用电申请容量、科学选择标准化的设备和设施，能够满足报装用户的各类需求。”当地供电营业厅负责人表示，“绝大部分客户都在办理这项业务后赞不绝口，这让我们动力更强、干劲更足了。”

当前，宁波正着手推进“246”现代产业集群建设，绿色石化、汽车制造、新材料等重点产业名列其中，都迎来了发展的黄金时期。北仑的钢化玻璃制造企业、象保合作区的新能源汽车生产基地，都在这样的发展机遇中快速成长。产业的壮大通常与用电需求的提升同步，此时，优质的、全链条的供电服务，能帮助企业扫清用电隐患、消除发展后顾之忧。



国网宁波供电公司服务美丽小镇。